

Denumirea furnizorului
Perioada de raportare
Tipul serviciului

"Sun Communications" S.A.
Semestrul I 2021
Serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă
Serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
Serviciul de telefonie
Rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată

Tipul rețelei

Nr. d/o	Parametru	Valoarea stabilită/măsurată
		H1 2021
1	Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	15
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	92.5%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	9
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	15
2	Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali [%]	5.5%
3	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente [%]	4.5%
4	Termenul de remediere a deranjamentelor	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	24
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	98.1%
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	7.33
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	15
5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării [%]	0.4%
6	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	15
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	98.5%
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	3.82
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	8.94
7	Termenul de răspuns pentru servicii de operator	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	28.65
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	76.2%